

# Vacature

Ben jij iemand die op vriendelijke wijze klanten wil helpen hun vragen te beantwoorden? Doe je dit met een glimlach op je gezicht, snel en persoonlijk? Dan past de volgende rol:

## Customer Service Medewerker Franstalig (20-40 uur)

In deze rol ben je allereerst het aanspreekpunt voor klanten die contact opnemen voor onze wijnsites Wijnvoordeel en Wijnbeurs in Nederland en België. Daarnaast spring je ook bij voor ons label Koffievoordeel voor de Franse markt. Je wordt dagelijks gebeld en gemaïld door klanten met vragen over hun bestelling of voor passend advies over de producten. Ook komt het regelmatig voor dat klanten hun bestelling telefonisch doorgeven. Door snel en vriendelijk te reageren, weet jij antwoord te geven op de vragen en zo klanten de beste service te geven.

### OVER E-LUSCIOUS

e-Luscious is een e-commerce organisatie gespecialiseerd in wijn, koffie & diervoeding die een mooie plek heeft bemachtigd in de top 30 grootste e-shopwinkels van Nederland én ook steeds groter wordt in België. Daarnaast zijn we ook dit jaar weer uitgeroepen tot World Class Workplace 2022 (voorheen Beste Werkgever Award), iets waar we trots op zijn!

Met succesvolle labels, zoals Wijnvoordeel.be/nl, Wijnbeurs.be/nl, Leoncolaris.be/nl, Koffievoordeel.nl, Koffiemarkt.be en Voormijndier.be/nl, zijn wij een pureplay marktleider in de Benelux. Op dit moment zijn we met een team van circa 180 m/v en we groeien verder. e-Luscious heeft drie kantoren in Nederland en één kantoor in België... maar werken tegenwoordig ook veel vanuit thuis!

Door klanten centraal te stellen en iedere dag slimmer, persoonlijker en efficiënter in te spelen op hun behoeften, bevinden onze webshops zich in een continue stroomversnelling. Het is de ambitie om te blijven groeien door sterk in te zetten op verregaande personalisatie. Met uitgekiende, hyperpersoonlijke campagnes willen we onze klanten nog meer aan ons binden en levenslange loyaliteit winnen.

### JOUW UITDAGING

In deze veelzijdige en afwisselende functie van Customer Service Medewerker ben je verantwoordelijk voor het beantwoorden van klantvragen per telefoon, mail, chat en post. Je adviseert klanten (veelal telefonisch), neemt bestellingen aan en je houdt je bezig met een

deel van de orderverwerking. Je doet dit zowel in het Nederlands als in het Frans.

Om de klantvragen goed te kunnen beantwoorden schakel je tussen diverse systemen. Deze systemen weet je je snel eigen te maken. De klant staat centraal. Jij doet er alles aan om de klant tevreden te stellen en bent proactief als het gaat om het verbeteren van de klantprocessen.

### JOUW TEAM

Je komt terecht in een divers en enthousiast team met ongeveer 30 collega's, verdeeld over verschillende labels en merken. Door het hands-on karakter van het team bereiken we mooie resultaten. De werkzaamheden worden op dit moment van maandag tot en met vrijdag en af en toe op zaterdag uitgevoerd. Je werkt vanuit huis, vanuit een van onze kantoren in Gorredijk of Hilversum of in combinatie. Waar je woont is dus minder belangrijk.

### JJ:

- Hebt MBO-4/ HBO werk- en denkniveau
- Bent computervaardig en pikt snel systemen als Magento, Office en Dynamics 365 op
- Hebt een uitstekende beheersing van de Nederlandse en Franse taal in woord en geschrift
- Bent communicatief vaardig, proactief en oplossingsgericht
- Hebt gevoel voor verhoudingen en weet verwachtingen van klanten te managen
- En niet onbelangrijk, je hebt affiniteit met onze producten.

# Vacature



## **WIJ BIEDEN JOU:**

- Een uitdagende functie met veel ruimte voor eigen initiatief in een groeiend bedrijf
- Een creatieve, positieve en dynamische werksfeer in een resultaatgericht, no-nonsense team
- Ruimte om jezelf verder te ontwikkelen binnen je eigen vakgebied
- Flexibiliteit in uren: parttime of voltijds is mogelijk
- Een salaris van EUR 12,50 bij een World-class Workplace (voorheen Beste Werkgevers)
- Goede secundaire arbeidsvoorwaarden zoals pensioen en reiskostenvergoeding
- Hybride manier van werken
- Korting op alle artikelen die wij verkopen binnen e-Luscious

## **INTERESSE?**

Kom jij onze klanten te woord staan? Reageer dan snel via: [recruitment@eluscious.com](mailto:recruitment@eluscious.com) t.a.v. Jesca Akkerman.

## **DE PROCEDURE**

Wanneer jouw verwachtingen en onze wensen op elkaar aansluiten nodigen we je graag uit voor een eerste telefonische kennismaking. Zijn we na dit gesprek beiden enthousiast dan plannen we uitgebreide gesprekken met je in. Na deze gesprekken volgt er zo snel mogelijk een terugkoppeling en een eventueel aanbod. App of bel gerust wanneer je vragen hebt (06-82978322). Wie weet drinken wij binnenkort een (virtuele) kop koffie!